

Dossier de presse

Opération interministérielle vacances

Déplacement de Benoit HAMON, Ministre délégué chargé de l'Economie sociale et solidaire et de la Consommation,
à RUNGIS

Le 27 juillet 2012

Contacts presse :
Cabinet de Benoît HAMON – Anne-Sophie DE FAUCIGNY : 01 53 18 41 04
DGCCRF - Marie TAILLARD : 01 44 97 23 91



OPERATION INTERMINISTERIELLE VACANCES

SOMMAIRE

PRESENTATION DE L'OPERATION INTERMINISTERIELLE VACANCES 2012

➢ Un double enjeu de protection des consommateurs et d'image du tourisme.

Les vacances représentent un double enjeu : **enjeu individuel pour le consommateur** dans ses attentes légitimes et **enjeu collectif pour l'économie et l'emploi** du tourisme de notre pays.
Le plan interministériel « opération interministérielle vacances 2012 », coordonné par le ministre de l'économie et des finances et le ministre délégué à l'économie sociale et solidaire et à la consommation, a vocation à y répondre.

➢ qui justifie un dispositif interministériel mobilisant de nombreux services

Ce dispositif est déployé sous l'autorité des préfets de région avec l'appui des Directions Régionales des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (**Direccte**), et mobilise de nombreux services sur le terrain sous l'autorité des préfets de départements:

- les services relevant de la DGCCRF, de la Direction générale de l'Alimentation et de la Direction des Sports au sein des Directions Départementales Interdirectionnelles (DDI) : les DDPP ou les DDCSPP ;
- les Douanes ;
- les affaires maritimes ;
- la gendarmerie, la police…

➢ avec des moyens d'action diversifiés fondés sur l'information

Des **supports complets** sont mis au service des consommateurs pour les informer sur leurs droits, les précautions à prendre, les secteurs à risque… et notamment :

- un **dossier *« guide vacances 2012 »*** qui, réalisé par la DGCCRF et mis en ligne sur le site www.dgccrf.bercy.gouv.fr, délivre des conseils pratiques ;

- **un centre d'appel général « Allo Service Public »**, avec un numéro d'appel unique, le 39 39, qui permet aux consommateurs comme aux professionnels d'obtenir des informations, en particulier dans leurs démarches en cas d'éventuels litiges.

➢ et le contrôle ciblé sur trois priorités cet été

Au-delà d'un socle traditionnel d'actions qui vise à assurer un haut niveau de sécurité et de confiance pour le consommateur dans ses achats de produits ou de prestations, et tout particulièrement en matière alimentaire dans la restauration (traditionnelle, rapide et surtout ambulante dans le secteur des ventes à emporter) et les commerces saisonniers (campings, bords de plages, manifestations festives…), les 3 thématiques suivantes de prévention et de contrôle ont été retenues comme priorités de l'opération en 2012 :

- le contrôle des offres touristiques sur internet, notamment celles à bas prix : face au recours de plus en plus prédominant à internet de la part des consommateurs pour effectuer leurs choix en matière touristique, la surveillance des sites de prestataires régionaux ou nationaux de voyages ou de transport (aérien notamment) doit être particulièrement

renforcée pour veiller au respect des engagements annoncés ; ainsi les contrôles et points de vigilance porteront notamment sur la réalité des offres de réduction de prix (séjours de dernière minute) sur la pratique du « pré cochage » qui impose abusivement une assurance superflue ou sur les offres de voyage très attractives mais indisponibles.

- le contrôle des activités de loisirs, sportifs en particulier, (équipements et prestations proposées) : les contrôles seront intensifiés pour veiller à l'information du consommateur et à sa sécurité (bases de loisirs, sports nautiques et motorisés, quads, piscines, parcours acrobatiques, locations de vélos, centres équestres …) ; la conformité des équipements de protection individuelle (EPI) et des matériels et produits mis en œuvre lors de ces activités sera particulièrement vérifiée (CE)

- la protection du consommateur dans l'offre de transport touristique (aérien, maritime, transport routier, offre de voyage à la journée ou moins, forfait voyage avec transport inclus…) En complément de l'action menée sur internet, des contrôles visant à vérifier la bonne information des consommateurs sur les prix et les conditions générales de vente seront menés auprès des différents opérateurs. En outre cette action s'étendra également aux prestations proposées durant le transport (qualité et loyauté du service)

BILAN INTERMEDIAIRE DE L'OPERATION INTERMINISTERIELLE VACANCES 2012

1/ Les contrôles réalisés

A la date du 24 juillet, les agents des DDPP et des DDCSPP relevant de la DGCCRF ont effectué au total près de **44 000 actions de contrôle** dans **11 750 établissements** situés dans les zones touristiques. Ces inspections ont donné lieu notamment à

- **768** procès-verbaux ;
- **631** mesures administratives ;
- **3 755** rappels de réglementation (infractions mineures).

Si l'on considère les cas graves, c'est à dire ceux donnant lieu à des procès-verbaux, on observe que le **taux de suites pénales** (nombre d'intentions de procès-verbaux sur nombre total de contrôles) s'élève pour le moment à 1,8 % contre 1,9 % en 2011, soit une situation plutôt stable.

2/ Des priorités de prévention et de contrôle en 2012

La vigilance des services s'est notamment exercée sur les 3 domaines prioritaires suivants :

2.1/Le contrôle des offres touristiques sur internet, notamment celles à bas prix :

Le recours de plus en plus important des consommateurs à internet pour effectuer leurs choix en matière touristique nécessite une surveillance renforcée des **sites d'importance nationale ou locale** de présentation d'offres commerciales pour veiller au respect des engagements annoncés.

Au total, **727 contrôles** menés sur **319 sites** ont donné lieu à **37 rappels de réglementation, 3 mesures administratives, 12 injonctions de procéder à des mesures correctives et 8 procès-verbaux**.

On note plutôt une tendance générale à **l'amélioration** en particulier **pour les disponibilités des séjours ou voyages** mais de **nouvelles pratiques** sont à souligner comme :

- pour les agences de voyages : une assurance cochée par défaut en faisant référence à un article du code du tourisme qui n'impose en aucun cas de proposer une assurance contrairement à ce qui est annoncé ;

- pour les organisateurs divers de voyages et de prestations touristiques : des frais de dossier et de dernières minutes qui apparaissent seulement en cours de demande de devis ;

- Pour des croisières, des frais obligatoires prélevés en fin de séjour qui sont signalés en bas de page en petits caractères.

2.2/ Le contrôle des activités de loisirs, sportifs en particulier (équipements et prestations) :

Ces activités nécessitent des contrôles renforcés pour veiller à la bonne information du consommateur et surtout à sa sécurité.

Au total, **1503 contrôles** portant uniquement sur la sécurité ont été menés dans **1218 établissements** : ils ont donné lieu à **152 rappels de réglementation et 9 PV**.

En dehors du contrôle général et classique des activités dans les clubs (bases de loisirs, sports nautiques ou motorisés, centres de voiles, de canoës-kayaks, hippiques**,** etc.) pendant la période estivale, l'accent a été mis sur les activités et produits de loisirs sportifs qui ont émergé ces dernières années (quads, parcours acrobatiques en hauteur, saut à l'élastique, surfbikes *[bicyclette nautique]* …) ainsi que sur les domaines visant à la sécurité de la vie quotidienne comme la sécurité des lunettes solaires ou encore la sécurité des aires collectives de jeux (396 sites déjà visités). D'une manière générale ces aires de jeux sont bien entretenues, un effort reste parfois à faire sur la-tenue des registres d'entretien.

Outre la sécurité, les contrôles ont porté également sur l'information générale du consommateur sur les prix et les conditions de vente, les pratiques commerciales (trompeuses) et les défauts d'emploi de la langue française (mode d'emploi, garantie…).-

Au total, on notera que le nombre d'infractions graves est assez faible : les risques encourus, en cas de défaillance ou de négligence, incitent d'ailleurs la majorité des professionnels à collaborer pleinement avec les services de l'État.

2.3 / La protection du consommateur dans l'offre de transport touristique

En complément de la surveillance des sites sur Internet, des enquêtes exhaustives visent actuellement à vérifier la bonne information des consommateurs sur les prix et les conditions générales de vente pratiquées par les différents opérateurs, qu'il s'agisse de la prestation de transport stricto sensu ou des services annexes s'y rapportant, ainsi que sur l'information délivrée par ces opérateurs ou les intermédiaires (les agences de voyage notamment) sur ces mêmes prix et conditions.

Au 23 juillet, **125 contrôles** ont déjà été effectués auprès de grands opérateurs (SNCF, Air France, Easyjet, Air Austral…) donnant lieu à **5 rappels de réglementation et 1 procès-verbal.**

3/ Les évolutions selon les types de commerce ou d'établissement

3.1 / La remise directe de produits alimentaires (GMS, restauration, commerces de bouche)

Si on n'observe pas de dérives particulières dans ce secteur, les manquements les plus couramment observés sont récurrents et concernent en particulier :

- Le non-respect des règles générales d'hygiène des locaux et des denrées : il est particulièrement accentué dans la restauration rapide et la vente à emporter où des professionnels saisonniers ignorent parfois les règles d'hygiène de base tandis que d'autres, pour acheter au prix le plus bas, s'approvisionnent auprès de circuits non autorisés.

- Les températures de conservation excessives : les matériels de froid (réserves, meubles de vente) sont souvent surchargés, au-delà de la limite fixée par le constructeur, les systèmes de refroidissement sont insuffisamment nettoyés et l'absence de surveillance et d'autocontrôle des températures des meubles de froid qui ne permet pas de corriger ces anomalies.

- L'absence d'autocontrôle et de traçabilité des produits : les étiquettes d'identification des produits vendus à la coupe ne font pas l'objet d'une conservation systématique ; les fabrications, en GMS et en boucheries, ne font pas systématiquement l'objet d'une traçabilité.

- L'absence de formation de base à l'hygiène des acteurs de la remise directe (professionnels comme salariés « temporaires »), en particulier en restauration et à la distribution.

La restauration est un secteur toujours sensible l'été.

On y observe pour le moment une remontée du taux infractionnel.

Dans la **restauration classique,** le pourcentage d'établissements faisant l'objet de PV est ainsi de 8,2 % contre 7,2 % en 2011. Dans la **restauration rapide**, le taux d'établissements faisant l'objet de PV est de 6,7 % contre 4,7 % en 2011.

Dans ces établissements, les infractions généralement constatées concernent les allégations valorisantes utilisées abusivement par les restaurateurs, l'absence de remise de note, l'absence d'indication de l'origine de la viande bovine servie, les défauts d'affichage des prix, la détention de denrées comportant une date limite de consommation dépassée.

La distribution

2 502 contrôles ont été effectués sur les marchés auprès de **2 364 commerçants non sédentaires**, donnant lieu à **730 rappels de réglementation**, **82 procès-verbaux et 11 mesures administratives**. Les infractions le plus souvent constatées concernent par ordre d'importance, l'information sur les prix et les conditions de vente, l'étiquetage des denrées, la tromperie et la publicité de nature à induire en erreur, et l'hygiène et les règles de température de conservation.

S'agissant des moyennes et grandes surfaces, **983 contrôles** ont été effectués dans **911 établissements** et ont donné lieu à **270 rappels de réglementation, 27 mesures administratives et 60 procès-verbaux.** Les infractions relevées sont de même nature que sur les marchés mais les anomalies relatives à l'hygiène, au non respect des règles de température et aux DLC dépassées sont les plus nombreuses.

Tous secteurs confondus, **38 anomalies** ont été constatées sur le tarage des balances.

3.2 / l'hébergement

L'exploitation de terrain de campings :

La situation y est globalement satisfaisante et le taux d'infractions majeures (PV) dans ce secteur est quasi-stable : sur **351 établissements** visités **5** d'entre eux se sont vus notifier un PV, soit 1,4% des établissements visités contre 2,8% en 2011. Les anomalies relevées concernent toujours essentiellement l'information du consommateur ainsi que quelques problèmes sur les équipements de loisirs.

Hébergement touristique :

A compter du 23 juillet, la nouvelle classification des hôtels s'applique. Les enquêteurs rappellent, lors des visites, le cadre des dispositions transitoires qui ne sont pas encore bien comprises par certains professionnels du secteur, notamment celles permettant de continuer d'utiliser son ancienne plaque sous réserve qu'une demande de nouvelle classification ait été faite préalablement auprès d'Atout France.

FAITS MARQUANTS ET ACTIONS PREVENTIVES OU PEDAGOGIQUES

1/ DENREES ALIMENTAIRES (HYGIENE, QUALITE, SECURITE ET INFORMATION DU CONSOMMATEUR)

Des produits à température ambiante

En Bretagne, deux marchands ambulants de vente à emporter présentaient des plats cuisinés sans aucun autocontrôle de températures. 2 PV ont été dressés ainsi que 2 mesures de police administrative.

Le responsable d'un stand de rôtisserie sur un marché de la région PACA laissait décongeler à température ambiante 8 cartons d'une cinquantaine de poulets, soit plus de 120 kg de marchandises, car sa chambre de stockage dite « froide » n'était pas branchée. Un procès-verbal de contravention a été rédigé.

Une hygiène douteuse:

- dans des restaurants

En Basse-Normandie, un restaurant renommé annonçant le Label Normandie Qualité Tourisme, a fait l'objet d'une mesure de police administrative et d'une enquête en cours sur les conditions d'attribution de ce Label : les enquêteurs y ont en effet relevé de graves manquements aux règles d'hygiène dans les cuisines et les équipements et de nombreux manquements à d'autres règlementations (absence de toilettes pour le personnel, plans de travail sales, assiettes de service sales, poste de désinfection situé dans un local poubelle, utilisation de la dénomination « *soupe maison* » pour de la soupe de poissons industrielle).

Un autre restaurant touristique de la même région a révélé d'importantes anomalies : 3,5 kilos de viandes et préparations, conservés dans des conditions déplorables, ont été détruits ; le laboratoire de fabrication était vétuste et inadapté ; la carte des vins annonce pour ¼ de l'échantillon contrôlé des millésimes faux. Des procédures sont en cours.

Un contrôle dans un restaurant en Alsace possédant un atelier de fabrication de pâtisseries a mis en évidence de mauvaises conditions d'hygiène. La fabrication de pâtisseries se réalisait en même temps que des travaux et des produits non alimentaires étaient stockés près des denrées alimentaires : perceuse sur des œufs, tube de produit pour joints sur des pâtisseries, colle néoprène sur du sucre, câbles électriques coupés à proximité des pâtisseries, sans oublier la poussière, les gravats… Ces constatations ont donné lieu à un arrêté préfectoral de fermeture jusqu'à la remise en état des locaux et des équipements.

- dans des grandes surfaces

Un hypermarché situé en Bourgogne détenait lors d'un contrôle des produits alimentaires à des températures supérieures à celles autorisées. Le représentant de la direction du magasin a procédé au retrait des denrées. Un procès-verbal pour défaut de température et pour absence d'affichage de prix de vente a été rédigé.

En région PACA, un contrôle d'un hypermarché a conduit à la prise d'un arrêté de fermeture du rayon fromages, plats cuisinés et charcuterie à la coupe et en libre service de ce magasin, en raison des manquements graves et répétés aux règles d'hygiène et de la vétusté des équipements et meubles réfrigérés qui ne permettaient plus la conservation des

denrées aux températures règlementaires. Cette visite faisait suite à deux mises en demeure, adressées fin mars et fin mai au directeur de l'établissement et non suivies d'effet. Ce rayon ne pourra ré-ouvrir qu'après réalisation des mesures correctives demandées.

- sur la route

Des vérifications à la sortie d'un magasin « cash and carry» ont été opérées en région PACA : sur 10 véhicules contrôlés, aucun acheteur-professionnel (restaurateur, traiteur…) ne respectait correctement les règles applicables à la chaîne du froid. Pour les 6 constats les plus révélateurs, des procès-verbaux de contravention ont été établis, alors que les autres responsables ont été destinataires de rappels à la réglementation.

Des tromperies du consommateur

- utilisation abusive du terme « boulangerie »

En Bourgogne, un procès-verbal à été dressé à l'encontre d'un opérateur important comptant une quinzaine d'établissements et plus de 120 salariés qui utilisait illégalement l'enseigne « boulangerie » dans ses points de vente et mettait en vente des pâtisseries à des températures non conformes (+15°C à +21,8°C).

- déficit en poids annoncé

En Bourgogne, un procès-verbal a été dressé à l'encontre d'un producteur fermier qui commercialisait des charcuteries fermières avec un déficit de poids net de 5 à 55 g par unité de vente sur près de 80% des produits exposés et avait une présentation de saucissons et de fruits et légumes qui était de nature à induire en erreur sur la provenance.

- des produits « presque » locaux

Dans le Limousin, un hypermarché avait organisé une opération de communication sur le thème de la marque « Produit en Limousin ». Le contrôle a permis de constater la présence de produits provenant en fait d'autres régions de production et ne bénéficiant pas de la marque « produit en Limousin ». Une injonction administrative de cessation de ces ventes a été immédiatement adressée au professionnel.

- des produits « francisés »

Des investigations menées en région PACA chez un grossiste en fruits et légumes ont montré la « francisation » de céleri en branches originaire d'Espagne : au total, 50 factures de vente étaient concernées, ce qui représentait un poids total de plus de **210 tonnes**. Au regard des cours ou mercuriales du céleri français, et du prix d'achat auprès du fournisseur espagnol, la marge ainsi dégagée abusivement s'établit à environ 0,25 €/kg, soit un avantage de 250 € par tonne aboutissant à un gain illicite de 52 500 euros. Un procès-verbal de délit pour tromperie sur l'origine a été dressé.

2/ PRODUITS NON ALIMENTAIRES ET SERVICES : LOYAUTE ET INFORMATION DU CONSOMMATEUR

Affichage et étiquetage

Une opération de contrôle renforcée a eu lieu sur un marché alsacien où certains commerçants non sédentaires ne respectaient pas la réglementation d'affichage obligatoire des prix : sur les 37 établissements contrôlés, 10 PV ont été dressés (9 PV de publicité des prix et 1 PV sur la non-conformité d'étiquetage de produits cosmétiques).

Des tromperies du consommateur

- sur les marchés

Sur le marché de plein air de la région PACA, divers objets en bois d'olivier étaient présentés comme étant fabriqués « *en Provence* ». A l'arrière du stand, une banderole mentionnait « *Artisans de Provence* », cette indication valorisante étant également reprise sur les étiquettes de chaque article. Or, lesdits objets provenaient de Tunisie à 90 % et d'Italie pour le reste. Un PV a été rédigé pour délit de pratique commerciale trompeuse.

Sur un marché de la région PACA, un « bonimenteur » annonçait qu'il fabriquait lui-même une cire destinée à nettoyer la carrosserie de véhicules. En réalité, il constituait le 3ème intermédiaire pour un produit acquis 2,00 € TTC le litre et revendu au final à 22,00 €. Un PV de pratique commerciale trompeuse a été rédigé.

- sur internet

Le site d'une compagnie aérienne suggèrait fortement de ne pas passer à côté de l'assurance qu'il proposait et annonçait des conditions d'assurance trompeuses. Il proposait l'assurance annulation avec la mention « en cas d'imprévu faites vous intégralement rembourser » alors que les garanties de l'assurance annulation précisaient qu'en cas d'annulation pour évènement (ou pour accident), une franchise absolue par personne et par sinistre de 25 € (ou 30 €) reste à la charge du souscripteur. Le site a été mis en demeure de modifier cette annonce.

Lors de vérifications sur un site d'offres de voyages et portant principalement sur les accroches publicitaires telles que « dernières minutes » ou encore en promotion « dernier départ ». Les anomalies et infractions constatées concernaient des indisponibilités des offres proposées, des prix différents après commande de ceux mentionnés sur écran ou encore des destinations proposées mais sans aucune offre réelle en face.

Faux et escroquerie

En Haute-Garonne**,** le service a reçu une plainte d'un consommateur à l'encontre d'une agence de voyages pour double prélèvement concernant l'achat d'un billet d'avion et pour défaut de remboursement d'un autre voyage. Il s'est avéré que cette agence n'était pas immatriculée, ne disposait pas de l'agrément obligatoire, ni de la garantie financière. De plus, elle ne respectait pas la réglementation en matière de crédit. Lors du contrôle à l'agence en cause, il a été observé la présence de très nombreux consommateurs mécontents après l'achat de billets électroniques qui se sont avérés être faux. Une enquête est actuellement réalisée par la police sur ce point. L'activité de l'établissement a été provisoirement suspendue.

Du paracommercialisme et de la contrefaçon

Lors d'une opération en mer dans la région PACA, il est apparu qu'une association type Loi 1901 assurait régulièrement des prestations de plongée en mer à des non-adhérents alors que cette activité commerciale ne figurait aucunement dans ses statuts. Un PV de contravention pour pratique de para-commercialisme est en cours de rédaction.

A l'occasion des contrôles sur un marché, les enquêteurs ont découvert sur un étal des produits contrefaisant les marques Chanel et Vuitton (sacs, lunettes, foulards et porte-monnaie). Les produits ont été saisis et une procédure judiciaire est en cours.

Sur un signalement de l'**O**ffice **C**entral de **L**utte contre la **C**riminalité liée aux **T**echnologies de l'**I**nformation et de la **C**ommunication (OCLCTIC), le contrôle d'un commerçant auto-entrepreneur de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur opérant sur internet a conduit à la saisie de 789 articles contrefaisants originaires de Chine. Les bijoux de fantaisie et les porte-clés en acier incriminés arboraient tous une marque déposée de notoriété certaine, soit au

total 22 identifiants différents. Ce constat a donné lieu à l'établissement de procès-verbaux de délit pour contrefaçons, pratique commerciale trompeuse et défaut de facturation.

3/ SECURITE DES PRODUITS ET DES PRESTATIONS DE SERVICE

Les activités sportives

En Bourgogne, la fermeture d'un prestataire de sport de rafting a été prononcée pour les faits suivants:

- défaut de suivi des matériels, des conditions de stockage, négligence de l'entretien et d'hygiène des matériels (absence de désinfection, de révision des matériels etc.…) ;

- manquement à l'obligation de qualification des éducateurs sportifs, à l'obligation de déclaration d'activité ainsi qu'aux garanties d'hygiène et de sécurité des pratiquants ;

- manquement à l'obligation d'assurance de l'exploitant.

A la suite de l'intervention réalisée avec la gendarmerie dans une base nautique de la région Midi-Pyrénées, de nombreux manquements ont été constatés, concernant à la fois la qualification de l'encadrement et l'obligation générale de sécurité. Une mise en demeure de remédier à ces manquements a été effectuée auprès du responsable de la structure.

Mais aussi de loisirs

- les structures gonflables

A la suite d'un article dans la presse quotidienne sur l'installation du toboggan (gonflable) le plus haut du monde (> 11 mètres), une visite de l'installation dans un parc en Auvergne a été effectuée : il s'agissait de la mise à disposition gratuite de zone de jeux : toboggan, mini parcours acrobatique en hauteur, piste de rollers, piscine, etc. Si concernant le toboggan les prescriptions prévues par le fournisseur ont paru être respectées, des anomalies ont été signalées concernant notamment l'installation provisoire de cages de Hand ball mal ancrées sur la partie « Plage de sable » et sur la proximité de barrières pouvant s'avérer dangereuses en cas de chute au niveau de la zone parcours acrobatiques. Une remise en conformité est en cours.

Sur une aire d'autoroute, une structure gonflable de jeu pour les enfants présentait, à l'arrière de la structure, au niveau du sol, une accessibilité au moteur et à des installations électriques. Il a été demandé des travaux de protection de ce matériel, et un courrier a été adressé au siège de la société d'autoroute concernée, visant à l'inviter à vérifier si cette situation ne se retrouvait pas sur d'autres aires disposant de la même structure, et à prendre les mesures de remise en sécurité appropriées.

Un contrôle conjoint a été réalisé avec la gendarmerie, l'inspection du travail et l'URSSAF auprès d'un exploitant de structures de jeux gonflables installées en Bourgogne. La DGCCRF a vérifié l'application des dispositions relatives à l'obligation générale de sécurité des structures ainsi que leurs conditions d'utilisation par les enfants. Une Mesure de Police Administrative a été prise à son encontre pour lui demander le marquage de sécurité et des certificats de conformité de chacune des structures ainsi que des notices sur le matériel rédigées en langue française (le fabricant doit les lui transmettre rédigées en langue française).

Le contrôle complet d'un parc animalier de loisirs en Midi-Pyrénées proposant des jeux pour enfants sur structures gonflables a été effectué en juillet. Les anomalies constatées ont donné et donneront lieu à plusieurs suites selon leur gravité :

- l'exploitation de six structures gonflables a été suspendue par arrêté préfectoral pour une durée de 7 jours pour danger grave et immédiat pour présence d'installation électriques à la portée des enfants, présence de cordes à nœud coulant pendant à hauteur d'enfant, filet de confinement troué et déchiré. Un nouveau contrôle est prévu pour vérifier la mise en place des mesures nécessaires à la sécurisation ;
-une procédure contentieuse est en cours pour non respect des règles d'hygiène dans le point de restauration
- des insuffisances importantes ont été relevées concernant la sécurité des aires de jeux et les vérifications qui s'imposent à l'exploitant. Il lui a été demandé de présenter tous les justificatifs d'autocontrôles avant la fin du mois. Une mesure de police administrative est envisagée.

- les aires des jeux

En Auvergne, une aire de jeux installée dans un zoo a été contrôlée. Devant le manque manifeste d'entretien des équipements, les conditions d'exploitation présentant un fort risque pour la sécurité des usagers (et principalement des enfants), la fermeture de cet équipement a été prononcé par arrêté préfectoral. Il est à noter que quelques jours plus tard, dans le cadre de son activité "Protection animale", le service a mis en demeure l'exploitant du zoo de cesser ses pratiques non conformes à la réglementation relative à la protection animale

En Auvergne également, un hôtel restaurant a fait l'objet d'une mesure administrative afin de retirer un toboggan présentant des aspérités pouvant s'avérer dangereuses et d'améliorer les conditions de réception au sol pour les différents jeux implantés sur le site.

Les cabines de bronzage

En Bretagne, des établissements qui proposaient des séances de bronzage en utilisant des cabines UV non conformes à la réglementation ont fait l'objet de mesures de police administrative pour mise en conformité.

En Lorraine, un institut d'esthétique meusien proposant des prestations de bronzage aux UV, fonctionnait avec une cabine non déclarée : un rappel de réglementation a été adressé à son gestionnaire.

4/ EXEMPLES D'ACTIONS PREVENTIVES ET PEDAGOGIQUES

Des manifestations sous contrôle

En Bretagne, une préparation sérieuse opérée en amont à permis que les festivals, notamment celui des **vieilles charrues**, se déroulent dans des conditions de sécurité satisfaisantes : les services de l'Etat ont été ainsi associés aux réunions d'organisation de cette manifestation par les organisateurs. Les installations (alimentaires et non alimentaires) ont ensuite été contrôlées en fin de phase d'installation et en pleine activité pendant les 4 jours d'animation.

Enfin un courrier sera adressé au Maire et à l'Association des Vieilles Charrues pour faire part des observations du service, et plus particulièrement sur l'insuffisance des points d'eau pour les commerces ambulants.

De nombreuses interventions pédagogiques

- dans les centres de vacances

Qui donnent l'occasion de présenter à la presse les contrôles effectués et de rappeler les règlementations en matière de sécurité des pratiques de loisirs mais également de la sécurité des couchages en hauteur et articles de literie.

- sur les bases de loisirs

En présence le plus souvent des Préfets et autorités locales, et après une présentation globale de l'OIV à la presse, des contrôles sont effectués dans différents domaines : sécurité alimentaire (*restauration*), sécurité des prestations de services (*aires de jeux, toboggan aquatique, paint ball, parcours acrobatique en hauteur, pédalos, canoë kayak*), loyauté des transactions et information du consommateur (*publicité des prix et conditions de vente*), qualité de l'eau et surveillance de la zone de baignade. C'est l'occasion de rappeler les obligations spécifiques incombant aux professionnels.

- vers les professionnels

A titre d'exemple, dans la région Aquitaine, la DGCCRF a participé à une réunion d'information des professionnels du canoë-kayak organisée par le Parc Naturel Régional des Landes de Gascogne en mai 2012 avec la présence de la DDCS. Les diverses obligations règlementaires ont été rappelées et présentées aux professionnels en notamment :
- les affichages des prix des prestations et la remise de notes ;
- l'obligation générale de sécurité avec notamment la nécessité de délivrer les informations sur les risques et les capacités requises pour la pratique de l'activité, sur les conditions de déroulement de l'activité et les précautions à prendre ;
- la nécessité de fournir des équipements de protection individuelle adaptés, aux normes, bien entretenus ainsi que l'obligation de détenir un registre de suivi de ces équipements.

Cette partie sur la sécurité a été complétée par les services de la Jeunesse et des Sports d'information sur les obligations hygiène et sécurité contenues dans le code du sport.

Ce type de réunions, organisées avant l'arrivée des estivants, permet de faire le point avec les professionnels sur les différentes règlementations applicables et sur les conséquences, en terme de responsabilité, du non-respect de leurs obligations.